國立高雄應用科技大學

企業管理系

實務專題報告

|  |
| --- |
| 半導體產業員工工作滿意度之研究－以日月光高雄楠梓廠為例 |

指導老師：何睦美老師

班　　級：進企四甲

組　　員：吳蓓華 林沄蓉

 高雅靖 劉丁蒨

中華民國102年06月

**摘 要**

工作滿意度對組織而言，可視為內部警訊指標之一，因此，組織應多留心員工對其工作的滿意度，讓人才持續留在組織內。

本研究主要目的為：

一、瞭解生產助理員的組織認同與工作滿意度之關係。

二、瞭解生產助理員的組織公平與工作滿意度之關係。

三、瞭解生產助理員的知覺組織支持與工作滿意度之關係。

四、瞭解生產助理員的工作壓力與工作滿意度之關係。

本研究採紙本問卷調查，針對日月光高雄楠梓廠第八廠、第十廠的生產助理員為研究對象，並於102年1月至102年2月，共計發放450份問卷、回收問卷為432份、回收率為96%；有效問卷為387份、有效問卷比率為86%。針對研究問卷調查所得資料，進行分析歸納與整理。

研究結果顯示：

一、組織認同中其子構面「相似性」、「成員關係」認同程度越高，其工作滿意度也越高，另「忠誠度」對工作滿意度無顯著影響。

二、生產助理員感到組織公平性越高，其工作滿意度也越高。

三、生產助理員知覺組織支持越高，其工作滿意度也越高。

四、生產助理員受到的工作壓力大小，對工作滿意度無顯著影響。

**關鍵字：工作滿意度、組織認同、組織公平、知覺組織支持、工作壓力**

**第壹章 緒論**

**第一節 研究背景**

經濟部部長 施顏祥先生在2011年的半導體產業高峰論壇中提到，半導體產業是台灣的寶，而如何珍惜產業並持續發展，是國人共同的期待。如表1-1-1，半導體產值全球排名中，台灣擁有世界第一的晶圓代工、封測技術，還有排名世界第二的IC設計，雖然2011年上半年歷經日本地震、美國舉債上限危機，以及下半年希臘債務違約風險、和泰國水災等事件，以致半導體成長率幾乎都是負成長，但肯定的是半導體產業還會有下個黃金十年的發展。

表1-1-1 2012年第一季IC產業產值統計（單位：億新台幣）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **億新台幣** | **2010** | **2010****成長率** | **2011** | **2011****成長率** | **2012** | **2012****成長率** | **全球****排名** |
| IC產業產值 | 17,537 | 37.1% | 15,558 | -11.3% | 16,569 | 6.5% | **-** |
| IC設計業 | 4,548 | 17.9% | 3,856 | -15.2% | 4,126 | 7.0% | **2** |
| IC製造業 | 8,841 | 53.3% | 7,798 | -11.8% | 8,246 | 5.7% | **-** |
| 晶圓代工 | 5,709 | 39.9% | 5,735 | 0.5% | 6,173 | 7.6% | **1** |
| 記憶體製造 | 3,132 | 86.0% | 2,063 | -34.1% | 2,073 | 0.5% | **-** |
| IC封裝業 | 2,870 | 30.6% | 2,696 | -6.1% | 2,900 | 7.6% | **1** |
| IC測試業 | 1,278 | 32.3% | 1,208 | -5.5% | 1,297 | 7.4% | **1** |
| IC產品產值 | 7,680 | 38.6% | 5,919 | -22.9% | 6,199 | 4.7% | - |
| 全球半導體成長率 | - | 31.8% | - | 0.4% | - | 5.0% | - |

資料來源：（台灣半導體產業協會，2012）

台灣的半導體產業鏈結構非常完整、專業分工配合度高，並非只有一般民眾所耳熟能詳的台積電、聯電等晶圓代工廠商，台灣於上游的IC設計、下游的IC封測，也不乏具有全球競爭力的廠商。IC設計中，有手機晶片獨步全球的聯發科技、專注於消費性電子晶片的創意電子、無線通訊的晶片製造商雷凌科技等IC設計商；而封測廠商則有全球市佔率第一的日月光及第三的矽品。 半導體產業生產一顆IC動輒需要幾百人通力完成，根據表1-1-2顯示出：2011到2013每年預估新增需求人數非常龐大。2011年總需求人數為23,889人，已補足2012年人力，因此在2012年總需求人數只有6,303人。

表1-1-2 2011~2013半導體人力預估需求（單位：人）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **項目領域別** | **IC設計** | **IC製造** | **IC封裝** | **IC測試** | **總需求人數** |
| **2011年新增需求人數** | 4,145 | 8,254 | 8,400 | 3,090 | **23,889** |
| **2012年新增需求人數** | 1,789 | 2,999 | 1,066 | 449 | **6,303** |
| **2013年新增需求人數** | 2,134 | 5,563 | 3,134 | 1,171 | **12,002** |

資料來源：（經濟部工業局，2010）

|  |
| --- |
| 如此需要龐大人力的產業，員工流動也相對地非常高，從表1-1-3製造業佔國內失業人數分別是：2009年佔26.76%、2010年佔23.53%、2011年佔21.91%；另外根據行政院主計處統計：2008年8月到2009年3月製造業就業人數由290.8萬人，下滑至276.4萬人，八個月造成製造業14.4萬人失業，而2011年11月單月就有5.7萬人失業，已佔當時失業人口四成比重。由此可知，製造業失業人數一直以來居高不下。表1-1-3 國內及製造業失業人數（單位：人） |
| **年度** | **國內總失業人數** | **製造業失業人數** | **製造業佔總失業人數比重** |
| **2009** | 639,000 | 171,019 | 26.76% |
| **2010** | 577,000 | 135,800 | 23.53% |
| **2011** | 491,000 | 107,577 | 21.91% |

資料來源：（行政院主計處年報，2009、2010、2011）

經濟部部長 施顏祥先生又提到，人才為產業的根本；微軟總裁比爾蓋茲（Bill Gates）也曾說過：「若失去最優秀的二十位人才，微軟就不再是個重要的公司」。公司唯有得到適合的人才，才能幫助組織發揮競爭優勢，而對於人才來說，也要找到合適的公司，才能讓他有發揮的舞台。台灣半導體產業的規模與競爭力已是世界級，產業本身提供世界級的條件來吸引一流人才，讓人才持續留在組織內，為企業創造更高的附加價值及提升競爭力，才能促使這寶貴的人力資產發揮其最大效能。

**第二節 研究動機**

造成員工高流動率現象原因有很多，在許多研究中都提到工作滿意度對員工離職率有相當程度的影響。盧益祥（2008）也指出：降低員工流動率，必須提高工作滿意度。由此可知，工作滿意度對組織而言，可視為內部警訊指標之一，組織應多留心員工對其工作的滿意度。而影響工作滿意度變項眾多，諸如環境變項有：組織氣候、工作環境、工作壓力、組織公平、組織認同，或個人變項如：年齡、性別、價值觀等。

半導體生產線是一個複雜的生產作業系統，系統上的每位成員具有著強烈的連結，每項工作任務都是環環相扣，而個人的工作是否能順利進行，也會受到同事的影響。所以當成員產生組織認同，員工會對組織產生正面態度、不計較個人得失，工作伙伴間會互相協助產生凝聚力達成產量，提升工作滿意度。許靜雄（2008）指出：成員產生情感聯繫加深組織認同，進而提升工作滿意度。因此，針對日月光半導體正職生產助理員的組織認同對工作滿意度是否有所影響，作為本研究動機之一。

然而半導體產業公司，雖然訂了完善的績效考核辦法，卻往往無法產生實質客觀的考核成績。考核要確實需要由立場公正且公私分明的產線管理幹部去做評分，陞遷考核是由幹部所評分，若幹部對員工有所偏見會影響考績評分進而影響到陞遷，導致員工對工作滿意度呈現負面影響。所以由文獻資料發現：組織公平若失衡時，也將面臨心理失衡，若組織不進行調整，則組織成員將自行調整工作投入的程度。嚴秀茹、林育理、蔡國圳（2005）研究發現：組織公正對工作滿意度具顯著影響；陳琦凱、張婉菁（2009）研究指出：組織公平和工作滿意度有顯著影響。由此可見，組織公平在組織中扮演重要變項，企業管理者若能夠將工作分配得當，員工才能提升工作滿意度，達到公司產量目標。因此，針對日月光半導體正職生產助理員的組織公平與否對其工作滿意度是否有所影響，作為本研究動機之二。

在生產產品時，員工遇到問題反應給組長，組長若沒有即時處理，認為是小事一樁而忽視問題，會讓員工感到被漠視；反之，若組長能夠立即支援員工解決問題，為員工爭取權利與福利，讓員工感到被重視，方可提升工作滿意度。因此一個組織要持續成長、永續經營，就是要使員工樂意在組織內全力以赴的工作，組織也應適時給予員工鼓勵與獎勵，並尊重員工，給予必要支持與協助，這會有助於員工在工作滿意度上的提升。林瑞枝（2012）研究指出：知覺組織支持對工作滿意度有顯著影響；陳姝伶（2011）研究顯示：知覺組織支持對工作滿意度有正向影響。知覺組織支持的重要性，在於組織重視及關心員工後，知覺組織支持感的增加，並反應出對工作的熱忱，以致願意多付出心力完成組織目標。因此，針對日月光半導體正職生產助理員所感受到的知覺組織支持對工作滿意度是否有所影響，作為本研究動機之三。

隨著科技技術進步，半導體零件越做越精密，需要作業員高度專注力及穩定性。日月光半導體作業員工作時間分別為：四班二輪及固定早、中、晚八小時三班制。客戶會要求整個製程必須高效率及維持產品的高良率，相較之下導致新進員工在時間壓力之下必須用最快的進度學習及獨立作業。由此可知，在精神壓力及生理壓力之下，人員流動率相較於其他傳統產業高，一般民眾認為從事高科技產業員工，有著高報酬及其他優渥福利的印象，但往往無法承受內部工作型態的超長工作時數及龐大工作壓力，以致於對半導體工作無法勝任，所以無法達到對工作滿意。Parasuraman and Alutto（1984）認為，當員工感覺到工作壓力過大時，他將會降低工作滿意度；溫雪蓉（2008）研究指出：員工的工作壓力愈大相對工作滿意度則愈低，因此針對日月光半導體正職生產助理所感受到的工作壓力對工作滿意度是否所有影響，作為本研究動機之四。

日月光董事長張虔生先生接受天下雜誌（2007）的專訪，表示：「這個產業現在面臨蠻大的挑戰，要再擴大，台灣面臨的問題就是人才。現在日月光在台灣雇用了兩萬多人，全球有三萬多人，如果要高度的成長，需要更多的人才」。畢竟培養一位人才並不容易，如何留住人才更是一門學問。

從蒐集的文獻資料可知，國內已有多位學者利用組織認同、組織公平、工作壓力與知覺組織支持等變數研究其對工作滿意度的影響，學者們針對各行業做工作滿意度的研究，然而針對半導體產業的研究卻不多。利用臺灣博碩士論文加值系統查詢得知，以組織認同、工作滿意度查詢檢索結果共 15 筆資料（呂博能，2006、許靜雄，2008等），再加入半導體為研究產業檢索結果共 0 筆資料；以組織公平、工作滿意度查詢檢索結果共 11 筆資料（蔡書妮，2005、戴有德，2010等），再加入半導體為研究產業檢索結果共 0 筆資料；以知覺組織支持、工作滿意度查詢檢索結果共 2 筆資料（陳金城，2010等），再加入半導體為研究產業檢索結果共 0 筆資料；以工作壓力、工作滿意度查詢檢索結果共 159 筆資料（陳國澤，2005、羅寬慈，2011等），再加入半導體為研究產業檢索結果共 1筆資料（溫雪蓉，2008）。

為與其他學者們的研究做區分，故本研究選擇半導體產業為目標產業，並以日月光半導體楠梓區第八廠與第十廠正職的生產助理員作為研究對象。日月光半導體的員工因一天工作時數長達12小時，故員工的工作壓力可想而知的大，而在組織支持方面，因廠區眾多，各廠皆有其不同的領導方式，因此，選擇組織認同、組織公平兩變數外，再針對公司的特性選擇知覺組織支持及工作壓力為研究變數。

利用以上四個變數對工作滿意度的影響作為研究，期望藉由研究結果提供企業建議。

**第三節 研究目的**

探討日月光半導體股份有限公司之正職生產助理員工作滿意度研究，將本研究目的，具體說明如下：

1. 探討組織認同對工作滿意度的影響。
2. 探討組織公平對工作滿意度的影響。
3. 探討知覺組織支持對工作滿意度的影響。
4. 探討工作壓力對工作滿意度的影響

**第四節 研究流程**

本研究流程（如圖1-4-1）始於確認研究動機與目的後，進一步蒐集相關文獻，選擇變數、擬定假說、問卷設計，最後進行發放問卷、研究結果，並提出結論與建議。

圖1-4-1 研究流程

**參考文獻**

**一、中文部份**

台灣半導體產業協會（2012）。2012年第一季我國IC產業產值統計。電子工程

專輯，101年10月7日，取自：http://www.eettaiwan.com/ART\_8800667217\_480202\_NT\_96b9ea8c.HTM

經濟部工業局（2010）。半導體產業專業人才供需調查。101年10月7日，取自：

http://proj.moeaidb.gov.tw/training/UserLogin.asp?dln=newsdl1

行政院主計處（2009）。行政院主計處年報。101年10月7日，取自：

http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=30865&ctNode=3247&mp=1

行政院主計處（2010）。行政院主計處年報。101年10月7日，取自：

http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=30865&ctNode=3247&mp=1

行政院主計處（2011）。行政院主計處年報。101年10月7日，取自：

http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=30865&ctNode=3247&mp=1

日月光人力資源部（2012）。日月光人力資源部人力週報分析表。

盧益祥（2008）。環境配適、工作滿意、組織承諾與組織公民行為關係之研究。北商學報，第十四期，pp43-60

許靜雄（2008）。派遣員工之組織認同、工作滿意與工作績效關聯性之研究：以F公司為例。國立高雄師範大學人力與知識管理研究所碩士論文。

嚴秀茹、林育理、蔡國圳（2005）。親屬禁用制度對員工公平知覺與工作態度之關係－以國內某大型製造業為實證。人力資源管理學報，第五卷，第二期，p.67。

陳琦凱、張婉菁（2009）。多層次傳銷業組織公平、組織文化、領導成員交換關係與工作滿意之關係。東吳經濟商學學報，第六十六期，p.12。

林瑞枝（2012）。市政府會計人員情緒勞務、知覺組織支持與工作滿意關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

陳姝伶（2011）。知覺組織支持、工作滿足對工作投入與服務導向組織公民行為之影響。國立臺北大學企業管理學系碩士論文。

溫雪蓉（2008）。半導體業員工之工作動機、工作壓力、工作滿意度與組織承諾之研究。私立中華大學科技管理研究所碩士論文。

陳名君（2007）。日月光破局之後的新佈局。天下雜誌，第370期。101年10月7日，取自：http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=3000

呂博能（2006）。員工之組織認同與領導效能認知對其工作滿意度之影響－以J金控公司為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。

蔡書妮（2005）。領導行為對於員工的組織公平認知與工作滿意度之影響－以主管與部屬交換理論觀點探討。國立中央大學企業管理研究所碩士論文。

戴有德（2010）。國際觀光旅館員工組織公平、工作滿意度、組織承諾與組織公民行為關係之研究。島嶼觀光研究，第三卷，第四期，pp28- 30。

陳金城（2011）。科技業技術人員知覺組織變革、工作滿意度及工作績效之關係研究－以知覺組織支持為調節變項。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

陳國澤（2005）。資深員工的工作壓力、工作滿足、組織承諾與提早退休、參加優退意願間之關聯性探討－以中鋼公司為例。國立中山大學企業管理學系研究所碩士論文。

林玫君（2008）。組織認同對工作投入之影響－正職員工與派遣員工之比較分析。國立中山大學人力資源管理系碩士論文。

日月光人力資源部（2010）。日月光人力資源部人力週報分析表。

日月光人力資源部（2011）。日月光人力資源部人力週報分析表。

戴佳慧（2010）。高科技產業員工之逆境商數、工作壓力與角色績效的關係－以知覺組織支持為調節變項。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

蘇龍昇（2011）。員工對無薪假認知、自我認同與組織認同關係之研究－以C科技公例。國立臺灣師範大學人力資源發展學系碩士論文。

陸洛、高旭繁（2009）。組織行為。台中：滄海書局。

祝道松、林家五、徐永新、唐資文（2003）。工作滿意之前因與後果變項探討：以中央健康保險局某分局為例。玄裝學報，第六期，pp179-206。

黃麗蓉（2007）。女性軍士官對組織公正知覺與工作態度之研究－以知覺組織支持為干擾變數。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

李語譁（2010）。內部行銷對工作滿意度、組織認同與忠誠行為之影響－以H公司個案為例。私立逢甲大學經營管理碩士在職專班碩士論文。

羅寬慈（2011）。員工之工作滿足、工作壓力對離職傾向之影響─以金融業、非金融業為組織變項。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

賴慧芬（2011）。國民小學兼行政人員情緒勞務、知覺組織支持與工作滿意度關係之研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文。

石家宜、謝季宏、吳和堂（2011）。國小教師的工作壓力、工作滿意度與生命意義感因果關係之研究。教育學刊，第三十七期，pp177-214。

梁雙蓮（1989）。中央行政機關公務人員組織認同的研究。台北：私立東吳大學中國學術著作獎助委員會。

邱柏松、戴志璁（2007）。組織認同、員工忠誠度、人力資本及組織效能之研究－以商業銀行為例。管理研究學報，第七卷，第二期，pp227-255。

吳佩樺（2009）。環保志工對組織認同之研究。國立中山大學公共事務研究所碩士論文。

許順旺、林顯邦、張姮燕（2011）。國際觀光旅館客房部門員工壓力源、組織認同與績效表現之相關研究：以調適行為為干擾變項。人力資源管理學報，第十一卷，第一期，pp1-25。

方慈霞（2011）。領導風格、工作動機對工作投入之影響－以組織公平為調節變項。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

黃家齊（2002）。組織公正與組織公民行為－認知型與情感型信任的仲介效果。台大管理論叢，第十二卷，第二期，pp107-141。

楊豐華、吳能惠、洪湘雅、楊雅棠（2004）。組織公平、組織政治知覺與組織公民行為關係之研究－台電公司員工之觀點。商學學報，第十六期，pp108-109。

費吳琛、廖國鋒（2004）。工作壓力、組織公正對工作投入影響關係之研究－知覺組織支持、負面情緒之仲介效果。管理思維與實物研討會論文集。

顏昌華、林英顏、黃文平、鄧秀玉（2011）。組織公平、工作安全感與職場友誼關係之研究－正職勞工與派遣勞工之探討。人力資源管理學報，第十一卷，第二期，pp51- 52。

邱子豪（2012）。台南市公立國民小學組織公平、認知信任、情感信任對組織承諾之關係。國立臺南大學教育學系教育經營與管理碩士班碩士論文。

謝瑞雅（2012）。組織公平、領導－成員交換關係對工作投入之影響－以營造業為例。真理大學企業管理學系碩士論文。

劉儲維（2009）。新進人員組織契合度對組織承諾之影響—以高科技產業為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

陳建丞（2008）。員工知覺的組織支持與工作績效間的中介模型研究。管理學報，第二十五卷，第三期，pp309-331。

何亭賢（2009）。員工組織變革準備、正向心理資本、知覺組織支持與組織變革抗拒關係之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

韓志翔、江旭新、楊敦程（2009）。高承諾人力資源管理、知覺組織支持、信任與知識分享之關係探討：跨層次的分析。管理評論，第二十八卷，第一期，pp25-44。

吳秉恩（1986）。組織行為學。台北：華泰書局。

盧瑞陽（1993）。組織行為學：管理心理導向。台北：華泰書局。

陸洛（1997）。工作壓力之歷程：理論與研究的對話。中華心理衛生學刊，第十卷，第四期，pp19-51。

陳憶茹（2011）。工作特性與工作壓力對工作倦怠之影響－以新竹科學園區高科技產業為例。私立育達商業科技大學企業管理研究所碩士論文。

曾玉滿（2009）。工作壓力對工作績效關係之探討－以諮商為干擾變項。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

葉盈蘭（2009）。高科技產業員工工作壓力、休閒參與與工作生活平衡之研究。國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文。

楊一峰、陳效淳、陳清燿（2012）。台灣觀光產業之員工工作壓力與離職傾向之研究：探討工作滿意度為干擾影響因素。管理科學研究，第八卷，第二期，pp47-66。

吳萬益（2005）。企業研究方法（二版）。台北：華泰文化事業股份有限公司。

**二、英文部份**

Parasuraman, S., & Alutto, J.(1984),Source and outcomes of stress in organizational settings: Toward the development of a structural model, Academy of Management Journal, 27,pp 330-350.

Hoppock.R.（1935）, Job Satisfaction, New York: Harper.

Porter, L.W. & Lawler, E.E.（1968）, Managerial Attitudes and Performance, Homewood, III. : R. D. Irwin.

Smith, P.C., Kendall, L.M., Hulin, C.L.（1969）, The measurement of satisfaction in work and retirement , Chicago : Rand McNally.

Brayfield, A. & Rothe, H.（1951）, An index of Job Satisfaction, Journal of Applied Psychology, 35(5), pp307-312.

Weiss, D.J., Dawis R.V., England,G.W., Lofquist, L.H.（1967）, Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire , Minneapolis : University of Minnesota , Industial Relations Center.

Tajfel, H.（1974）, Social identity and intergroup behavior, Social Science Information, 13, pp65-93.

Parsons,T.（1951）, Toward a General Theory of Action, Cambridge Mass：Harvard University Press.

Kagan,J.（1958）, The concept of identification , Psychological Review, 65(5) , pp296-305.

Mael, F.A., & Ashford, B.E.（1989）, Social Identity Theory and the organization, Academy of Management Review, 14(1), pp20-39.

Patchen,M.（1970）, Participation, Achievement, and Involvement on the job, NJ : Prentice Hall.

Greenberg, J.（1987）, A taxonomy of organizational justice theories, The Academy of Management Review, 12, pp10-19.

Niehoff, B.P., and Moorman, R.H.（1993）, Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. Academy of Management Journal, 36 (3), pp527-556.

Homans, G.C.（1961）, Social Behavior：Its Elemental Forms ,

New York: Harcourt, Brace & World.

Adams, J. S.（1965）, Inequity in social exchange, Advances in experimental social psychology, 2, pp267-299.

Bies, R. J., & Moag, J. S.（1986）, Interactional justice: Communication Criteria of fairness, Research on Negotiation in Organizations,1, pp43-55.

Adams, J. S.（1963）, Toward an understanding of inequity. Journal of Abnormal and Social Psychology, 67, pp422-436.

Thibaut, J. W., & Walker, L.（1975）, Procedural justice: A psychological analysis, Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Leventhal, G. S.（1980）, What should be done with equity theory? In K. J. Gergen, M. S. Greenberg, & R. H. Willis (Eds.), Social exchange:

Leventhal, G. S., Karuza, J., & Fry, W. R.（1980）, Beyond fairness: A theory of allocation preference, In G. Miikula (Ed.) , Justice and Social Interaction , pp167-218, New York : Springer-Verlag.

Folger, R., & Greenberg, J.（1985）, Procedural justice: An interpretative analysis of personnel systems, Organization Behavior and Human Performance, 28, pp120-126.

Greenberg, J.（1990）, Organization justice: Yesterday, today and tomorrow, Journal of Management, 16, pp339-426.

Folger, R., & Cropanzano, R.（1998）, Organizational justice and human resource management, ppxx-xxiv, Thousand Oaks, CA: Sage.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., Sowa, D.（1986）, Perceived organizational support, Journal of Applied Psychology, 71(3), pp500-507.

Shore, L.M. & Tetrick, L.E.（1991）, A construct validity study of the survey of perceived organizational support, Journal of Applied Psychology, 76, pp637-643.

Selye,H.（1956）, The stress of life , New York : McGraw-Hill.

French,J.（1962）, A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health , Journal of Social Issues , 18(3), pp1-47.

Caplan, R. D., S. Cobb, J. R. French, R. Van Harrison and S. R. Pinnean （1975）,Job Demands and Worker Health: Main Effective and Occupational Differences, Washington D. C. U.S. Government Printing Office.

Beehr, T.A. & Newman, J.E.（1978）, Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review, Personnel Psychology, 31(4), pp665-699.

Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B.（1998）, The job content questionnaire（JCQ）: An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics, Journal of Occupational Health Psychology, 3(4), pp322-355.